

Un proyecto de innovación: Desarrollo de la competencia comunicativa intercultural del alumnado del Servicio de Idiomas de la Universidad Autónoma de Madrid

Boran Yin

Máster en Calidad y Mejora de la Educación



MÁSTERES
DE LA UAM
2018 – 2019

Facultad de Educación y
Formación del Profesorado



Universidad Autónoma
de Madrid

**Facultad de Formación de Profesorado y
Educación**

Máster de Calidad y Mejora de la Educación

Trabajo Fin de Máster

Un proyecto de innovación: Desarrollo de la
competencia comunicativa intercultural del alumnado del
Servicio de Idiomas de la Universidad Autónoma de
Madrid

Alumna: Boran Yin

Madrid, Julio de 2019

Resumen

El presente trabajo ha surgido con el objetivo de desarrollar la competencia comunicativa intercultural del alumnado que aprende distintas lenguas en el Servicio de Idiomas de la Universidad Autónoma de Madrid. Se detecta que los estudiantes acuden al centro para aprender una lengua y se da muy poca comunicación entre ellos en el aula, y apenas ninguna fuera del aula. La necesidad sentida por parte de los docentes del Servicio de Idiomas hace plantear el diseño de un proyecto de innovación para desarrollar la competencia comunicativa intercultural de la/os estudiantes. A través de distintas estrategias se espera enriquecer el aprendizaje de la lengua favoreciendo la interacción de los estudiantes procedentes de diversas culturas.

Palabras claves: interculturalidad, competencia comunicativa intercultural, aprendizaje de idiomas, Servicio de Idiomas de la UAM, actividades interactivas.

Abstract

This study came up with the aim of developing intercultural communicative competence of the students who learn different languages in the Servicio de Idiomas of the Universidad Autónoma de Madrid. Students are found to come to the center to learn a language but very little communication is given between them in the classroom, and hardly any outside the classroom. The need felt by the teachers of the Language Service makes it necessary to propose the design of an innovation project to develop the intercultural communicative competence of the students. Through different strategies it is hoped to enrich the learning of the language by promoting the interaction of students from different cultures.

Key words: interculturality, intercultural communicative competence, language learning, Servicio de Idiomas of the UAM, interactive activities.

Índice

1.Introducción.....	3
2.Contexto.....	5
2.1: Descripción del centro.....	5
2.2: Necesidades detectadas.....	7
3. Marco teórico.....	11
3.1: La importancia del aprendizaje de un idioma y sus contextos culturales.....	11
3.2: ¿Qué entendemos por interculturalidad?.....	12
3.3: ¿Qué es la competencia intercultural?.....	14
3.3.1: Competencia comunicativa intercultural (CCI).....	17
3.4: ¿Cuál es la importancia de desarrollar la competencia comunicativa intercultural para el aprendizaje del idioma?.....	20
3.5: ¿Qué obstáculos o barreras existen para el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural?.....	23
4. Proyecto de innovación.....	25
4.1: Objetivos.....	26
4.1.1: Objetivos generales.....	26
4.1.2: Objetivos específicos.....	26
4.2: Metodología para llevar a cabo el Proyecto y formulación de estrategias.....	27
4.2.1 Comunicación interactiva.....	27
4.2.2 Trabajo cooperativo.....	28
4.2.3 Aplicación de diversos recursos.....	28
4.2.4 Introducción de elementos culturales y promoción del desarrollo de valores.....	28
4.3: Actividades y programas que se pueden desarrollar.....	29
4.3.1: Fase de iniciación y preparación.....	29
4.3.2: Fase de implementación.....	31

4.2.3: Fase de consolidación.....	33
4.4: Cronograma.....	34
4.5: Evaluación del proyecto.....	36
5. A modo de reflexión.....	38
6. Referencias bibliográficas.....	40
ANEXOS.....	45
Anexo I: Cuestionario para detectar las necesidades de crear un proyecto de interculturalidad en el Servicio de Idiomas de la UAM.....	45
Anexo II: Resultado del cuestionario con las preguntas que se consideran importantes.....	48
Anexo III: Más actividades para las tres fases del proyecto.....	52
Anexo IV: Encuesta de satisfacción y reflexión.....	57

1.Introducción

Actualmente, con la globalización, se han vuelto más frecuentes los intercambios en política, economía, cultura entre diferentes países, también la población mundial está mostrando una tendencia de rápido movimiento. Por tanto, como consecuencia de los fenómenos migratorios, nos encontramos con una sociedad que se ha vuelto cada vez más multicultural y la comunicación entre personas con diversidad cultural se ha incrementado significativamente. Sin embargo, no todos los intercambios y las comunicaciones son adecuadas y positivas. Existen obstáculos que dificultan la comunicación intercultural, tal como el choque cultural, el etnocentrismo, los estereotipos, la discriminación, los prejuicios, el racismo, la xenofobia, etc.

Por otro lado, el número de personas que aprenden diferentes idiomas con distintos motivos en el mundo está creciendo. Esto hace que, en la enseñanza de idiomas, se haya reconocido ampliamente que las y los estudiantes no solo necesitan conocimientos y habilidades lingüísticas de un idioma, sino un conjunto de habilidades diversas y necesarias para interactuar, relacionarse, transformar y afrontar los diferentes entornos culturales, con el propósito de favorecer y reforzar las interacciones con éxito y la convivencia de manera apropiada y efectiva con personas de otras sociedades y culturas. Por tanto, en el proceso del aprendizaje dentro un nuevo entorno, es necesario cultivar la competencia comunicativa intercultural.

La idea de este presente trabajo ha surgido tanto de la experiencia personal como del proceso de prácticas en el Servicio de Idiomas de la Universidad Autónoma de Madrid. De igual manera, este proyecto también se va a desarrollar en el Servicio de Idiomas, donde existe gran diversidad cultural y pluriétnica, con el fin de introducir propuestas innovadoras que potencien el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural del alumnado.

En primer lugar, este trabajo comienza con la descripción y análisis de contexto del centro, así como las necesidades detectadas a partir del diagnóstico de necesidades,

que corrobora la necesidad de elaborar una propuesta intercultural para favorecer la apertura y la conciencia de las alumnas y los alumnos hacia varias culturas y desarrollar la competencia comunicativa intercultural de los estudiantes que aprenden distintas lenguas en el Servicio de Idiomas de la UAM.

A continuación, se presentan unos planteamientos teóricos relevantes como las bases para sustentar la propuesta. Se parte de que es importante entender la relación del aprendizaje de un idioma y la cultura que nos brinda la oportunidad de la comunicación intercultural. Luego, basándonos en la definición de interculturalidad, se explica detalladamente qué es la competencia intercultural y la competencia comunicativa intercultural y la importancia de desarrollar la competencia comunicativa intercultural. Al final, se identifican unos obstáculos que dificultan la adquisición de la competencia comunicativa intercultural y que es necesario tener en cuenta para superarlos.

Posteriormente, se plantea una propuesta de mejora con el carácter de innovación de acuerdo con el contexto y el apoyo de las teorías antecedentes. Se planifican varias estrategias de intervención y unas actividades concretas con el objetivo de desarrollar la competencia comunicativa intercultural de los estudiantes que aprenden distintas lenguas en el Servicio de Idiomas de la UAM, al mismo tiempo que mejora la relación de los estudiantes para promover la convivencia frente a la realidad de diversidad cultural.

A continuación, se expone el cronograma previsto en el que se recoge desde el momento para iniciar el proyecto hasta el que se espera consigan los objetivos propuestos.

Por último, se plantea una evaluación global del proyecto por parte del equipo de docentes del Servicio de Idiomas y de los propios estudiantes, con el fin de valorar los efectos en todo el proceso que se desarrolla la propuesta.

El trabajo termina con unas reflexiones realizadas por la autora del proyecto a lo largo del proceso y de los aprendizajes realizados a lo largo del mismo.

2.Contexto

2.1: Descripción del centro

El Servicio de Idiomas de la UAM se encuentra ubicado en la Ciudad Universitaria de Cantoblanco en la Comunidad Autónoma de Madrid en España. Tiene como objetivo de ofrecer la enseñanza no-reglada de diferentes niveles de idiomas: alemán, chino, francés, inglés, italiano, portugués y español como lengua extranjera a la comunidad educativa de la universidad, en cursos cuatrimestrales o anuales. Asimismo, realiza los exámenes para la obtención de certificados de inglés, italiano, español, francés. Por otro lado, para acceder al Servicio de Idiomas es necesario ser miembro de la UAM, como alumno o trabajador.

El equipo de trabajo está formado por veintiséis trabajadores en total. De ellos, 17 son profesores, con títulos de Educación superior que imparten clases de idiomas en distintas secciones en el centro. Los estudiantes que aprenden idiomas en el centro muestran una gran riqueza de diversidad cultural. Al mismo tiempo, sus estudios o profesiones también varían mucho.

Tabla 1. Número de estudiantes matriculados del curso 2018-2019

Estudiantes matriculados, curso 2018-2019	
Inglés	604
Alemán	131
Italiano	102
Francés	171
Portugués	10
Chino	50
Español 1º cuatrimestre	308
Español 2º cuatrimestre	224

Fuente: Secretaría de Servicio de Idiomas de la UAM

Hasta febrero de 2019, el número de los alumnos que se matricularon en el curso 2018-2019 se estima en 1600, entre el cual la sesión de inglés y español ocupan el mayor lugar.

Los estudiantes se dividen en diferentes clases de acuerdo a su nivel del idioma, al que han sido asignados después de que el equipo de trabajo califique sus resultados de la prueba de nivel antes de matricularse.

Tanto los cursos como los exámenes se han programado según los niveles establecidos en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Igual que se viene haciendo en las facultades de la UAM, se ha creado una coordinación de calidad cuyo propósito será vigilar por la calidad de los servicios prestados y los procesos realizados en el centro (Servicio de Idiomas UAM, s.f.).

Se hace hincapié en el trabajo en equipo y en la mejora continua, potenciando el compromiso del personal en la toma de decisiones como sus valores imprescindibles. Uno de los compromisos del profesorado es proporcionar a los alumnos un proceso eficaz en el desarrollo de conocimientos lingüísticos imprescindibles en un mundo globalizado y competitivo donde la movilidad ocupa un lugar destacado y potencia la empleabilidad (Servicio de Idiomas UAM, s.f.).

Además, se propone alcanzar los objetivos de apoyar la formación continua como parte del desarrollo personal, impulsar políticas de calidad entre el personal del centro y sus usuarios y crear una cultura de la calidad.

Por otro lado, se puede decir que ahora mismo no hay un proyecto educativo escrito que defina los principios de la enseñanza del Servicio. Sí sabemos que las distintas secciones tienen una alta autonomía en la decisión del contenido, de las metodologías y en la forma de evaluación en sus propias clases. Por otra parte, no existe un proyecto intercultural en el centro y los recursos interculturales ofrecidos son escasos.

Sin embargo, la relación y los diálogos mantenidos con las personas que coordinan el servicio y con las profesoras y los profesores, así como el trabajo desarrollado muy en conjunto con el profesorado y, en especial con la profesora tutora de mis prácticas docentes, han apoyado el planteamiento del proyecto que se presenta.

2.2: Necesidades detectadas

Para detectar e identificar las necesidades o problemas que hay en el centro, es necesario conocer sus características específicas. En primer lugar, los cursos que realizan los estudiantes están fuera del plan de estudios universitarios, vienen voluntariamente con cierta autonomía y motivación. En segundo lugar, los grupos de estudiantes son adultos, investigadores o estudiantes de la Universidad. Por un lado, tienen cierta conciencia cultural para pensar activamente sobre los problemas en diferentes entornos culturales o para aprender otro idioma. Por otro lado, debido a que son adultos, tienen conformado su modo de pensar y es posible que usen su propio modelo cultural con las aportaciones de otros, dada la movilidad a otros países, de profesores y estudiantes para evaluar el entorno y las cosas a las que se enfrentan.

A lo largo del proceso de mis prácticas, después de la observación del centro, y de las entrevistas a profesora/es y de los datos extraídos de los cuestionarios a estudiantes, se han detectado algunos problemas y necesidades.

A nivel del centro, por un lado, no existe un proyecto educativo intercultural específico en las clases, ni siquiera un programa de comunicación intercultural. Aunque el Servicio de Idiomas considera la cooperación grupal como un aspecto importante, todavía se puede ver que falta mucha comunicación entre los estudiantes que cursan diferentes idiomas. Cuando muchos estudiantes de otros países en el centro están aprendiendo español, también un gran número de estudiantes españoles están aprendiendo otros diferentes idiomas. Sin embargo, hay muy poca comunicación entre ellos independientemente de la condición y recursos beneficiosos que les pueden

servir. Incluso, la comunicación entre estudiantes de una misma clase se ha encontrado limitada. A menudo se puede observar que unos minutos antes de empezar la clase, la mayoría de la gente está en silencio o jugando con su móvil en lugar de hablar con sus compañeros de alrededor. A veces, no frecuentemente, aparecen discusiones sobre perspectivas culturales en clase.

Con el objetivo de descubrir más necesidades, se ha hecho una entrevista a 7 profesores de diferentes secciones del centro¹. En relación al programa que imparten en sus clases, todos los profesores confirman que se incluyen competencias o contenidos interculturales o relacionados con la competencia comunicativa intercultural. Al mismo tiempo, creen que cultivar la competencia comunicativa intercultural es importante para los alumnos que aprenden un idioma dado que se ayuda a los estudiantes a sentirse más a gusto y a comprender mejor los países en los que se habla esa lengua. Les ayuda a entender, además, determinados mecanismos de la lengua que están relacionados con comportamientos culturales. Una profesora menciona que esta competencia es fundamental para ayudar a superar estereotipos y prejuicios y para que los alumnos adquieran una competencia comunicativa completa en el idioma que están aprendiendo. Otra profesora opina que a pesar de que el alumnado de los cursos de españoles lengua extranjera (ELE) está viviendo en España, a veces la relación con los españoles es escasa ya que, aunque comparten clase en las facultades o en los centros de investigación, en ocasiones la relación es muy superficial.

Por eso, las clases de idiomas deben incluir esta competencia porque el aprendizaje de una lengua va unido al aprendizaje de la cultura o culturas a las que se asocia, no es posible comprender la lengua sin la interculturalidad. Sin embargo, 5 de ellos opinan que no existe un proyecto intercultural en la sección en la que está. Por tanto, sería positivo proponer un proyecto de interculturalidad en el centro para desarrollar la competencia comunicativa intercultural de los alumnos. Como el centro tiene alumnos españoles y de muchas partes diferentes del mundo, un proyecto que

¹ Ver Anexo I.

estuviera dirigido a desarrollar esta competencia sería positivo tanto para los alumnos españoles como para los extranjeros. A los españoles les daría la oportunidad de estar en contacto con personas nativas de los países donde se habla el idioma que están estudiando y a los extranjeros les permitiría ampliar su relación con los españoles.

En el mismo sentido, a nivel del aula, también se pasa un cuestionario por Google.docs que se analiza cuantitativamente² y una entrevista con análisis cualitativo a unos estudiantes que aprenden diferentes idiomas en el centro. Una alumna de ELE que lleva dos meses en Madrid menciona que, aunque está en España aprendiendo español, apenas tiene la oportunidad de comunicarse con los nativos, ni siquiera con sus compañeros de clase, lo que le vendría muy bien para facilitar su vida diaria y comunicarse efectivamente con los nativos. Al contrario, suele hablar su lengua materna con quienes hablan la misma lengua que ella dado que le da miedo hablar español cuando no está segura de las expresiones, mientras la lengua materna le da una sensación de seguridad y una libertad de expresarse. Algunos estudiantes de otros países expresan que todavía les cuesta un poco adaptarse al nuevo entorno porque existe mucha diferencia cultural entre España y su país. Algunos alumnos, quienes viven con familias españolas, dicen que no se comunican mucho con la familia, por un lado, están ocupados por el estudio, por otro lado, existe la divergencia de la forma de vida y pensamiento por lo cual en ocasiones aparecen unos recuerdos desagradables.

En cuanto al resultado del cuestionario³, en total 162 estudiantes lo han respondido. Se ha notado que la mayoría de los alumnos tienen un alto nivel de competencia cognitiva y afectiva intercultural. Un 93.6% de ellos creen que cultivar la competencia intercultural cuando se aprende otro idioma es sumamente importante. El objetivo final de aprender un idioma no es solo ampliar la visión del mundo y las posibilidades de comunicación de las personas, acceder a más contenido y tener más posibilidades laborales, sino también ser capaz de desenvolverse bien en cualquier

² Ver Anexo I.

³ El resultado del cuestionario está en el Anexo II.

situación que requiera del uso de ese idioma y poder comunicarse con muchas personas diferentes y desarrollar capacidades de aprendizaje. Se puede abrir las puertas a otras culturas y es más fácil entenderse con otras personas, tanto fuera como dentro de su país y saber expresarse y comunicarse de manera recíproca en ámbitos de la vida cotidiana y profesional. Posteriormente, la mayoría de ellos expresan que es difícil no juzgar la otra cultura basándonos en los estereotipos y prejuicios que podamos tener sobre ella, pero tienen mucho interés por conocer el modo de vida de otras personas y por presentar su propia cultura a otros. Asimismo, creen que son capaces de analizar una cultura diferente a la suya de forma crítica, superando estereotipos y prejuicios.

No obstante, después de unos meses de estudio en el centro, la mitad de ellos piensan que todavía no han cambiado su percepción sobre determinadas culturas después de compartir clase con personas de otros países. Un 58.7% de los estudiantes ha sentido ansiedad, frustración, miedo, etc., alguna vez por estudiar fuera de su país, en un entorno nuevo. En relación con las clases de idioma, aunque el/la profesor/a presta atención a la diferencia cultural de los alumnos, existen algunos profesores que apenas organizan actividades interculturales en la clase para que los alumnos conozcan las culturas de sus compañeros y aprendan unos de otros.

En conclusión, después de una serie de análisis y diálogos, se ha encontrado que es favorable y necesario elaborar una propuesta intercultural en el ámbito tanto del centro como en las aulas para favorecer la apertura y la conciencia de los estudiantes hacia varias culturas y desarrollar la competencia comunicativa intercultural de los estudiantes que aprenden distintas lenguas en el Servicio de Idiomas de la UAM.

3. Marco teórico

3.1: La importancia del aprendizaje de un idioma y sus contextos culturales

El aprendizaje de un idioma no puede ignorar la parte de cultura unida intrínsecamente a él, es decir la cultura forma una parte imprescindible en el proceso de aprendizaje. El idioma es un medio para comunicar y mostrar la cultura de un origen, por este sentido, los dos se apoyan y soportan mutuamente. Por eso, es necesario considerar la cultura como un factor fundamental en el aprendizaje de una nueva lengua. Como Clyne describe la relación entre el lenguaje y la cultura:

El lenguaje representa la manifestación más profunda de una cultura, y los sistemas de valores de las personas, incluidos los que se adquieren del grupo del que forman parte, desempeñan un papel importante en la forma en que utilizan no solo su primer idioma, sino también los adquiridos posteriormente (Clyne, 1994, citado por Jackson, 2014, p51).

Asimismo, algunos expertos chinos también han dado sus opiniones. Por un lado, el lenguaje es una parte integral de la cultura. Por otro lado, es una plataforma que muestra la cultura y es la expresión de la cultura (Luo, 2004). Se puede ver que la cultura es un importante trasfondo de la comunicación, y la generación, coherencia y expresión del discurso del lenguaje juegan un papel muy importante. El proceso comunicativo del lenguaje no solo está restringido por situaciones de comunicación externa, sino que también se rige directamente por los conceptos culturales y los hábitos de pensamiento internalizados por las dos partes (Wang, 2009, p144). Por lo tanto, podemos decir que “aprender un idioma es aprender una cultura” (Cen, 2005).

En resumen, el lenguaje y la cultura están estrechamente relacionados y se complementan entre sí. Cuando aprendemos un idioma, es importante entender que dentro de cada sociedad hay una cultura dominante y numerosas culturas particulares.

Al mismo tiempo, un planteamiento conjunto de idioma y cultura, nos brinda la oportunidad de la comunicación intercultural. Es decir, la comunicación intercultural es el resultado del contacto de culturas de diferentes grupos étnicos y nacionales con sus idiomas. “Estos procesos han tenido un alcance mundial e histórico y lo podemos experimentar a diario en nuestro entorno más inmediato.” (Sanhueza, Paukner, San Martín y Friz, 2012, p132).

Y a veces, siendo igual el idioma (como en el caso del español) es absolutamente necesaria la cultura que está detrás para poder comprender. Incluso se puede emplear una misma palabra de un mismo idioma, pero que en otro contexto ha cambiado completamente su significado porque ya se ha contextualizado en otro lugar y ha llegado a significar otra cosa.

3.2: ¿Qué entendemos por interculturalidad?

Antes de hablar sobre la competencia intercultural, es necesario tener en cuenta qué es la interculturalidad a través del contexto mundial y social. La UNESCO (2006) define la interculturalidad como un concepto dinámico que se refiere a la relación evolutiva entre los grupos culturales, como la existencia y la interacción equitativa de las diferentes culturas y la posibilidad de producir una expresión cultural común a través del diálogo y el respeto mutuo.

La interculturalidad es el resultado de la constante transformación, interacción, diálogo y aprendizaje de los diferentes saberes culturales a nivel local, nacional, regional o internacional (Men, 2013, citado por Barrios, Barreto y Serrano 2016). En este sentido, la interculturalidad promueve un diálogo abierto, recíproco, crítico y autocrítico entre culturas, y de manera más específica entre las personas pertenecientes de estas culturas (Men, 2013, citado por Barrios, Barreto y Serrano, 2016).

Así mismo, varios autores dan sus definiciones y puntos de vista desde diferentes perspectivas. Aguado (2003) describe que es un enfoque educativo que se basa en el respeto y la apreciación de la riqueza de la diversidad cultural y en la búsqueda de la igualdad de oportunidades entre todos los actores involucrados, lo que permite superar cualquier tipo de manifestación discriminatoria.

La interculturalidad se puede describir en términos estáticos y dinámicos: se describe estáticamente cuando se utiliza para hablar de una situación comunicativa en la que se ponen en contacto dos o más individuos que se perciben el uno al otro como pertenecientes a distintas culturas; se describe dinámicamente, cuando se utiliza para hablar de los mecanismos y procesos que se ponen en funcionamiento en esa interacción comunicativa y, especialmente, para que esa comunicación sea efectiva. (Trujillo, 2005, p.33).

La interculturalidad implica la creación y asunción de actitudes entre todos los miembros de la comunidad educativa que favorezcan la convivencia activa y respetuosa entre diferentes culturas e identidades. Se basa en la autoidentidad, estableciendo y compartiendo un área común de características para la igualdad y la empatía con el fin de comprenderlo y poder establecer canales reales de comunicación. (Essomba, 2008; Touriñán, 2010; Moreno, 2013).

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, Essomba (2008) opina que la interculturalidad significa que todos los ciudadanos son y deben ser iguales ante la ley y en el marco de las relaciones cotidianas. La interculturalidad pretende reducir la complejidad del marco pluricultural a un escenario estable y con una fuerte definición cultural común y compartida. Es la única manera de integrar socialmente el choque entre culturas diferentes y de convertir este choque en una oportunidad para el desarrollo individual y social (Moreno, 2013). “Como concepto y práctica, la interculturalidad significa entre culturas, pero no simplemente un contacto entre culturas, sino un intercambio que se establece en términos equitativos, en condiciones de igualdad” (Flores, 2015, p22).

Atendiendo a lo que se refiere, Moreno (2013) distingue cinco características que difieren de otros enfoques conceptuales: reconocimiento de la diversidad, defensa de la igualdad, fomento de la interacción, dinámica de la transformación social y promoción de procesos educativos que planteen la interacción cultural en condiciones de equidad.

Con respecto a lo que opinan los autores anteriores, podemos concluir que para llegar a la etapa intercultural, no debemos solo aceptar y prestar atención a las diferencias, sino también promover la comprensión mutua, la interacción y la comunicación de experiencias, valores y sentimientos. En base a estos principios, se puede ver como un concepto tanto teórico como práctico universal que aborda la diversidad cultural de todas las sociedades. En este sentido, se implica la elección de la forma en que se entienden las relaciones sociales y la forma en que se propone y desarrolla la educación.

3.3: ¿Qué es la competencia intercultural?

Meyer (1991, p137) entiende que la competencia intercultural es “la capacidad de una persona para comportarse de manera adecuada y flexible cuando se enfrenta a acciones, actitudes y expectativas de representantes de culturas extranjeras”. Se trata de la capacidad de integrar el bagaje cultural de una persona con los demás y permite a las personas adquirir una habilidad para actuar de manera plena y flexible ante las acciones, actitudes y expectativas de las personas de diferentes orígenes culturales. Al comprender plenamente las diferencias o similitudes entre los diferentes idiomas, se puede abordar la capacidad de resolver problemas interculturales a partir de las diferencias existentes.

En primer lugar, como se explica el modelo de la competencia intercultural de Byram (1995, 1997), una interacción con éxito hay que incluir los factores necesarios, tal como cinco saberes sobre las actitudes (saber ser), el conocimiento (saber), las

habilidades de interpretación y relación (saber comprender), las habilidades de descubrimiento e interacción (saber aprender) y la consciencia intercultural crítica (saber comprometerse).

Posteriormente, Chen y Starosta (1998, p.241-242) la definen como “la capacidad de ejecutar comportamientos de comunicación de manera efectiva y apropiada para obtener una respuesta deseada en un entorno específico” mientras que Alsina (1997) opina que esta competencia significa que una persona puede ser competente al comunicarse con los miembros de otra cultura y conseguir una comunicación eficaz. Bennett y Bennett (2004, p156) afirman que es “la capacidad de comunicarse efectivamente en situaciones interculturales y de relacionarse adecuadamente en una variedad de contextos culturales”.

De igual manera, para ilustrar la competencia intercultural, distintos autores la analizan desde diferentes puntos de vista y mantienen varias opiniones.

Guilherme (2000, p298)	“habilidad para interactuar de manera efectiva con gente de otras culturas que reconocemos como diferentes de la propia”.
Aguado (2003)	El conocimiento de aspectos culturales propios y de otras personas, la curiosidad, apertura, voluntad de cuestionarse los propios valores, o la empatía y las destrezas comportamentales relacionadas con la interpretación desde diversas perspectivas y la capacidad de aprender y poner en práctica aspectos culturales.
Rehaag (2007, p23)	“...refleja la capacidad de comunicarse de una forma adecuada y eficaz en un contexto desconocido y extraño...incluye componentes afectivos,

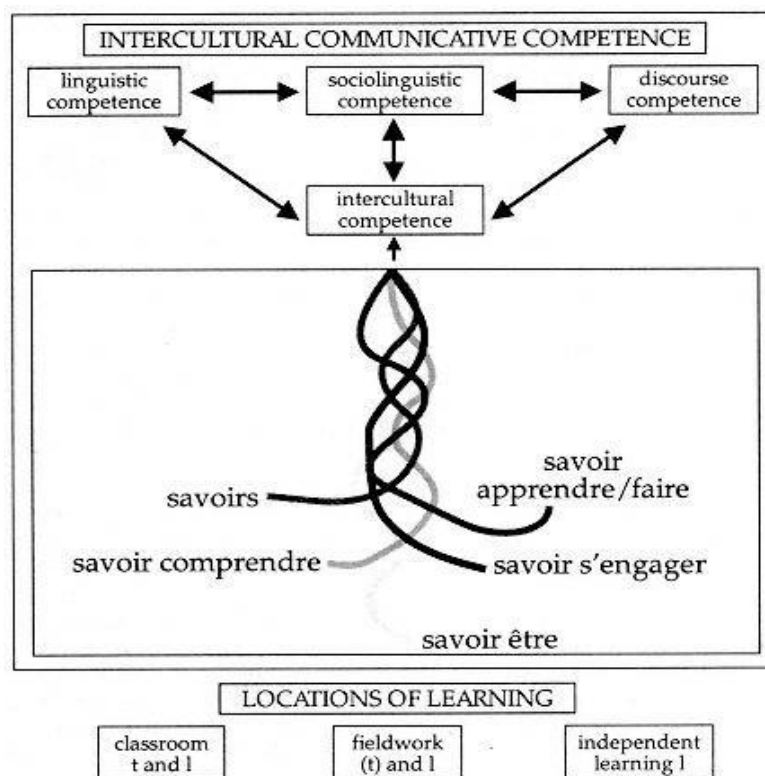
	cognitivos y comportamentales. ...con las cuales una persona es capaz de vincularse en contextos interculturales de manera coherente”.
Aguaded, De la Rubia y González (2012, p12)	“El conjunto de conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades y valores interculturales, junto con unos comportamientos sociales afectivos, psicológicos adecuados para relacionarse de manera oportuna en cualquier momento, situación y contexto con cualquier persona sea de la cultura que sea, siendo cada uno/a capaz de autoevaluarse y de aprender de los demás”.
Clouet (2013)	La habilidad para relacionar su propia cultura con la cultura extranjera para superar relaciones estereotipadas y ser sensibles y usar una variedad de estrategias para contactar con personas de otras culturas. También la competencia para tratar, de forma efectiva, los malos entendidos interculturales y las situaciones conflictivas.
Fernández y Vázquez (2015, p6)	El conjunto de habilidades, aptitudes, conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos adquiridos como resultado de un proceso no lineal a largo plazo a través de la interacción en contextos de diversidad.

En síntesis, la competencia intercultural es un conjunto de conocimiento, actitud, habilidad de interpretación y relación y habilidad de descubrimiento e interacción para identificar, entender y evaluar adecuadamente el comportamiento, las actitudes y las expectativas de las personas pertenecientes a otros entornos culturales.

3.3.1: Competencia comunicativa intercultural (CCI)

Es importante identificar la diferencia entre la competencia intercultural y la competencia comunicativa intercultural. Byram (1995,1997) opina que el conocimiento, las actitudes y las habilidades constituyen la competencia intercultural. La competencia comunicativa intercultural es "la capacidad de interactuar con personas de otro país y cultura en un idioma extranjero" (Byram, 1997, p.71). Según su visión, la competencia comunicativa intercultural significa que una persona puede establecer relaciones mientras habla en el idioma extranjero, se puede comunicar efectivamente, teniendo en cuenta el punto de vista y las necesidades de él y de la otra persona. Al mismo tiempo, se media las interacciones entre personas de diferentes orígenes y se esfuerza por continuar desarrollando habilidades comunicativas.

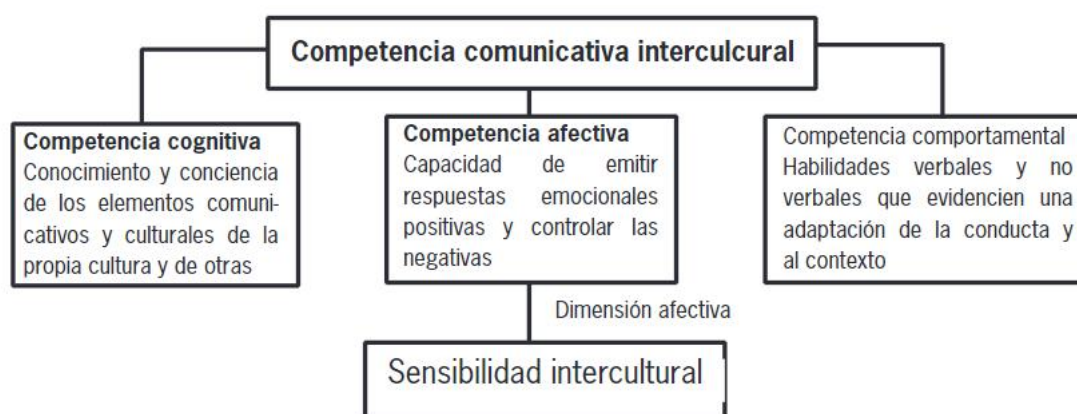
Para formar competencias de comunicación intercultural, el conocimiento, las actitudes y las habilidades son imprescindibles, pero también es necesario tener ciertas habilidades lingüísticas, habilidades sociolingüísticas y habilidades discursivas.



Fuente: Byram (1997, p.73)

A la luz de lo que opina Byram, podemos concluir que la competencia comunicativa intercultural refiere una dimensión más amplia, es un conjunto de competencia intercultural con cinco factores importantes y otras habilidades como habilidades lingüísticas, sociolingüísticas y discursivas.

A continuación, varios autores como Chen y Starosta (1996), Aguaded (2006) dividen la competencia comunicativa intercultural en tres dimensiones. Son competencia cognitiva, competencia afectiva y competencia comportamental.



Fuente: Aguaded (2006, p.3)

En la competencia cognitiva se trata el conocimiento y pensamiento sobre los elementos comunicativos y culturales del entorno a través de la comprensión de las similitudes y diferencias de la propia cultura y de otras. Se describe el proceso de reducción de ambigüedad situacional y de incertidumbre en las interacciones interculturales (Chen y Starosta, 1996). La competencia afectiva domina la sensibilidad intercultural, centrada en emitir respuestas emocionales positivas en las interacciones interculturales. Consiste en la habilidad de controlar la ansiedad, la actitud de no juzgar y desarrollar el autoconcepto, la motivación y la empatía hacia distintas situaciones culturales. Mientras que la competencia comportamental se entiende como la flexibilidad y el manejo de acción que favorece una interacción eficaz. Se incluye tanto las habilidades verbales como las habilidades no verbales.

En el mismo sentido, Vilá (2005, p.171) entiende la competencia comunicativa intercultural como “el conjunto de habilidades cognitivas y afectivas para manifestar comportamientos apropiados y efectivos en un contexto social y cultural determinado, que favorezcan un grado de comunicación suficientemente eficaz.” Sin embargo, desde su punto de vista, a parte de las tres dimensiones, también hay que considerar otras competencias similares como elementos personales y contextuales.

Para Sanhueza, Paukner, San Martín, y Friz (2012), la competencia comunicativa intercultural se entiende como las habilidades que emplean los individuos culturalmente diferentes para favorecer un grado de comunicación suficientemente eficaz, estableciendo comportamientos apropiados y efectivos en determinado contexto social y cultural. Y para Martínez (2014, p.89), con respecto al concepto de la competencia comunicativa intercultural “se pretende perfeccionar el método comunicativo a través de la consideración de que la comunicación no es solo un intercambio de información, sino que deviene una forma de interacción social entre interlocutores que poseen su propia identidad cultural”.

En resumen, con respecto a todas las definiciones anteriores, podemos concluir que la competencia comunicativa intercultural va más allá de la competencia intercultural. Es un conjunto de habilidades diversas y necesarias para interactuar, relacionarse, transformar y afrontar los diferentes entornos culturales, con el propósito de favorecer y reforzar las interacciones con éxito y las relaciones democráticas y la convivencia de manera apropiada y efectiva con personas de otras sociedades y culturas.

3.4: ¿Cuál es la importancia de desarrollar la competencia comunicativa intercultural para el aprendizaje del idioma?

Actualmente, la enseñanza de idiomas se ha reconocido ampliamente que los estudiantes no solo necesitan conocimientos y habilidades en la gramática de un idioma, sino también la capacidad de usar el idioma de manera social y culturalmente apropiada, establecer y mantener relaciones que involucren necesariamente a las dos culturas (Byram, 1995, 1997; Byram, Nichols y Stevens 2001; Paricio, 2014).

En la realidad, se puede notar que aunque algunos estudiantes han estudiado un idioma con esfuerzos durante unos años y sacan buenas notas en el examen, todavía no pueden utilizar correctamente el idioma en la comunicación transcultural real. Los malentendidos causados por las diferencias culturales a menudo hacen que los estudiantes se pierdan en una situación que se hace complicada por los errores de comunicación interculturales. Con respecto a lo que se refiere al aprendizaje de una lengua, es necesario que tengamos los conocimientos de las convenciones lingüísticas y comunicativas que los hablantes de otras culturas poseen y favorezcamos el respeto, el interés y la comunicación con ellos para contribuir al desarrollo de actitudes positivas y receptivas hacia otras culturas y, a la vez, ayuda a comprender y valorar la lengua o lenguas propias (Paricio, 2014).

Es importante conocer el estilo de vida, la manera de pensar, los valores, religiones, experiencias de los miembros de una sociedad. Además, es importante conocer aspectos socioculturales particulares de las distintas lenguas de diferentes países como el sentido del humor, las normas sociales, la cortesía, los hábitos gastronómicos, gustos etc, es decir, formas de vida diferentes a las suyas.

UNESCO (2006) menciona que la enseñanza y el aprendizaje de idiomas extranjeros debe fortalecer el componente intercultural dado que la adquisición de competencias interculturales puede fomentar la conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y del derecho de la persona a ser diferente. Además, es favorable a

desarrollar la conciencia crítica para superar las barreras culturales y mediante contactos directos e intercambios regulares entre los grupos en diferentes países o contextos culturales. De la misma manera, el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) considera que uno de los objetivos fundamentales de la enseñanza del idioma es conseguir la competencia intercultural que favorece a desarrollar la personalidad del alumno y su sentimiento de identidad, como respuesta a enfrentarse a lo diferente en los ámbitos de la lengua y de la cultura en su experiencia (Consejo de Europa, 2002, p12).

Desarrollar la competencia intercultural en la enseñanza de idiomas permite que los estudiantes sean capaces de tener interacción con personas de otras culturas, para permitirles entender y aceptar a personas de otras culturas como individuos con otras perspectivas, valores y comportamientos distintivos y ayudarles a reflexionar este proceso de interacción (Byram, Nichols y Stevens, 2001).

En este sentido, aprender una lengua es algo más allá de la adquisición de una competencia lingüística y unas estructuras gramaticales, el concepto de competencia intercultural intenta responder a la necesidad de ofrecer una forma deseable para la integración de lengua y cultura en la enseñanza de lenguas.

Dentro una sociedad multicultural y multilingüe con dichas divergencias, “Se trata de ir al encuentro de una realidad diferente y para comprenderla es necesario aprender las normas que regulan la interacción social del país cuya lengua estamos aprendiendo” (Benito, 2009, p494). Para Corbett (2003), la adopción de la competencia comunicativa intercultural puede satisfacer las diferentes necesidades y actitudes de los estudiantes hacia los valores culturales objetivos, ya que proporciona la capacidad de identificar las normas comunitarias y negociar formas alternativas de lograr el resultado deseado en la cultura.

A continuación, varios autores también han puesto su énfasis en la importancia de la competencia intercultural. Priegue Caamaño y Leiva Olivencia (2012) opinan que las competencias interculturales juegan un papel fundamental en la sociedad del

conocimiento, debido a que permiten conocer las demandas y desafíos de las realidades socioculturales actuales, a la vez que ofrecen la posibilidad de profundizar en las distintas culturas. Vinagre (2014) cree que la competencia intercultural permite al alumnado relacionar con la realidad cultural del idioma que estudia y apoyarle a comunicarse y poder trabajar en contextos internacionales. Oroza (2018) menciona que el desarrollo de la competencia intercultural ayuda a la gente a desarrollar habilidades cognitivas, afectivas y comportamentales de un entorno intercultural, procurando establecer relaciones sociales para adaptarse al entorno. Esto sirve para que el alumnado desarrolle capacidades que le permitan colaborar, comunicar, relacionarse y convivir con personas de otras culturas. Se potencia tener en cuenta la realidad de otras personas y poder entender mejor las diferencias culturales y las desigualdades que se observan en el mundo, de modo que desarrolle la empatía y la comprensión (Martínez Lirola, 2018).

En consecuencia, se hace posible que el alumnado deje sus estereotipos y prejuicios de lado, comparar los contextos sociales y culturales que tratan en clase con su propia realidad y fomentar actitudes relacionadas con la solidaridad o el respeto a la diversidad. Además, se promueve la mejora y transformación de la conciencia social y conseguir intercambios amistosos entre los países para lograr el estado ideal de convivencia pacífica.

Por lo tanto, basándonos en la afirmación anterior, podemos concluir que el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural plantea requisitos más elevados para la enseñanza de lenguas extranjeras, es decir, que los estudiantes no sólo necesitan dominar los conocimientos lingüísticos más básicos, conocimiento del lenguaje social y el conocimiento textual que se puede utilizar para la comunicación, sino también entender el conocimiento cultural relevante, mantener una buena actitud hacia la cultura extranjera, y también tienen ciertas habilidades de comunicación.

3.5: ¿Qué obstáculos o barreras existen para el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural?

Los procesos de la adquisición de la competencia comunicativa intercultural no siempre son sencillos sino complicados y duros. Comunicarse consiste en algo más que intercambiar informaciones mediante frases construidas gramaticalmente. A menudo, se producen conflictos, malentendidos, frustración, prejuicios cuando nos comunicamos, e incluso se llega a problemas sociales de cierta gravedad (Alsina, 2006, p.129; Benito, 2009, p.496).

Jackson (2014) concluye que las barreras que existen para el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural en seis aspectos, son el etnocentrismo, los estereotipos, la discriminación, los prejuicios, el racismo y la xenofobia. Opina que las afiliaciones en grupo nos proporcionan un sentido de pertenencia, nuestras identidades, actitudes y mentalidad, también pueden servir como barreras importantes para la comunicación intercultural. El etnocentrismo es la creencia de que la propia cultura es superior a todas las demás, nos lleva a categorizar y juzgar el mundo que nos rodea utilizando nuestro propio marco cultural como creencias, valores, normas sociales, culturales y lingüísticas o reglas de comportamiento como un guía. El etnocentrismo puede provocar reacciones aún más serias a las diferencias culturales, como estereotipos, discriminación y prejuicios, que se encuentran en el clave del racismo de la manera abierta o encubierta. También puede conducir a la xenofobia, que es un odio o miedo intenso e irracional hacia las personas que son diferentes a nosotros.

De igual manera, Shan (2004, citado por Quintriqueo, Torres, Sanhueza y Friz, 2017, p240) también toma consciencia acerca de los obstáculos de las relaciones interculturales como los prejuicios, la discriminación, el racismo y los problemas de la diversidad cultural.

Con respecto a lo que refiere, es imprescindible proponer distintas metodologías y estrategias para superar los obstáculos que dificultan el logro de la competencia comunicativa intercultural.

4. Proyecto de innovación

Teniendo en cuenta al diagnóstico anterior sobre los problemas y necesidades detectadas, junto con el propósito de cumplir con objetivos establecidos, a continuación, se plantea un Proyecto de Innovación para llevar a cabo en el Servicio de Idiomas. En primer lugar, se plantean unos objetivos, se proponen unas estrategias amplias que se pueden utilizar en el proceso de enseñanza y aprendizaje de diferentes idiomas. Posteriormente, se planifican unas actividades concretas que se pueden desarrollar en el centro y en las aulas. Cada actividad va a tener sus responsables, recursos, proceso de desarrollo y forma de evaluación.

A continuación, se expone el cronograma previsto en el que se recoge desde el momento de inicio del proyecto hasta el que se espera consigan los objetivos propuestos. La propuesta es anual, se va a desarrollar a lo largo de los dos cuatrimestres en los que hay clases en el centro, pero las actividades y programas diseñados van a ajustarse y cambiar cada cuatrimestre a partir del efecto de ejecución. Sin embargo, cabe manifestar que considerando la continuidad de la enseñanza y el aprendizaje del idioma y la realidad de que cada cuatrimestre los alumnos de la sección de español cambian, en consecuencia, esta propuesta no va a llevarse a cabo, sino de una manera continua y sostenible a lo largo de la organización de los cursos.

Por último, se va a establecer una evaluación global con el fin de valorar los efectos en todo el proceso que se desarrolla la propuesta. Se intenta tener una visión completa, lo que conlleva un cambio de mejora de la competencia comunicativa intercultural de los alumnos en el centro.

Con este Proyecto pretendemos, en palabras del Consejo de Europa (2002, p102): “Ser capaces de introducirse en un marco complejo y en un contexto de identidades múltiples, así como de evitar los estereotipos que acompañan generalmente la percepción del otro al asignarle una única identidad.”

4.1: Objetivos

4.1.1: Objetivos generales

- Desarrollar la competencia comunicativa intercultural de la/os estudiantes que aprenden distintas lenguas en el Servicio de Idiomas de la UAM.
- Construir un puente de comunicación para conectar a los estudiantes internacionales con los estudiantes nativos de manera efectiva y llamar a una mayor participación. Ayudar a los estudiantes internacionales a adaptarse mejor al nuevo entorno.

4.1.2: Objetivos específicos

- Mejorar la relación de los estudiantes para promover la convivencia frente a la realidad de diversidad cultural.
- Favorecer la apertura y la conciencia de los estudiantes hacia varias culturas y para el conocimiento mutuo. Pretender que los estudiantes puedan ser conscientes de las semejanzas y diferencias entre diversas culturas y contextos y aprender unos de otros en el proceso de interacción.
- Reducir los estereotipos, prejuicios y discriminaciones de los estudiantes sobre diferentes culturas a través de las actividades organizadas.
- Facilitar el aprendizaje del idioma del alumnado en el centro de Servicio de Idiomas y ayudarles a superar las dificultades de comunicación intercultural.
- Cultivar un buen clima entre todos los agentes tanto en el centro como en las aulas.

4.2: Metodología para llevar a cabo el Proyecto y formulación de estrategias

Este Proyecto se plantea una metodología dialógica, centrada en los estudiantes que son la verdadera riqueza pues son portadores de experiencias, historias, modos de ver la vida, intereses, etc., que tiene que ver con su cultura basada en el diálogo y en el encuentro, en el compartir experiencias, obstáculos, modos de superación.

Entre las estrategias señalamos:

- Comunicación interactiva.
- Trabajo cooperativo.
- Aplicación de diversos recursos.
- Introducción de elementos culturales y promoción del desarrollo de valores.

4.2.1 Comunicación interactiva

Como se describe en el contexto, en el centro, cuando muchos estudiantes de otros países están aprendiendo español, también un gran número de estudiantes españoles están aprendiendo otros diferentes idiomas. Sin embargo, hay muy poca comunicación entre ellos independientemente de la condición y recursos beneficiosos que les pueden servir. Incluso entre los estudiantes, la comunicación entre estudiantes de una misma clase se ha encontrado limitada. De acuerdo con la situación actual en el Servicio de Idiomas, se considera que la comunicación interactiva es un método necesario y directo de una manera eficaz para conectar todos los agentes en el centro. Para favorecer la comunicación interactiva, a nivel del centro se puede establecer un blog para que todos los estudiantes puedan comunicarse a través de este medio y crear un grupo de apoyo. A nivel de aula, se puede organizar grupos pluriculturales y actividades cooperativas.

4.2.2 Trabajo cooperativo

Con el propósito de impulsar el conocimiento interpersonal, el protagonismo de los estudiantes y el intercambio de ideas, proponemos estrategias tales como el trabajo cooperativo en una mayor medida. Se favorece que el alumnado asuma el protagonismo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, mientras que el profesorado juega un papel facilitador o de guía en dicho proceso. También el trabajo cooperativo promueve la interacción como base para desarrollar las actividades propuestas de manera efectiva, de modo que se fomente la adquisición de competencias sociales fundamentales. (Martínez Lirola, 2018). Además, es favorable promover un buen clima a través de interacciones en las que se respeten diferentes opiniones. En este sentido, es necesario conectar a todos los agentes para trabajar juntos con el fin de favorecer el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural.

4.2.3 Aplicación de diversos recursos

Como se ha detectado antes, los recursos interculturales que ofrece y utiliza el Servicio de Idiomas son escasos. Por eso, se recomienda que el centro y el profesorado ofrezcan más recursos tanto materiales como espaciales para introducir las diferentes culturas que se relacionan con los idiomas que ofrecen. En el aula, se puede proponer información cultural a partir de los libros, cuaderno de ejercicios, periódicos y revistas, audiovisuales como películas, programas de televisión, diapositivas, fotografías, etc. Así como una variedad de formas para conocer más conocimientos culturales dentro y fuera del aula.

4.2.4 Introducción de elementos culturales y promoción del desarrollo de valores

En la clase de idiomas, cuando se enseña a los alumnos para que entiendan la cultura de la lengua que están aprendiendo, adquirirán capacidad para adaptarse o ser tolerantes en la nueva situación gradualmente. Por lo tanto, esto les ayudará a lograr una comunicación intercultural exitosa, ya que tanto su expresión como su comportamiento son aceptables en el idioma que está estudiando. Por eso, en esta

propuesta, se toma conciencia de que la mejor manera de cultivar la conciencia y competencia intercultural de los estudiantes es integrar la parte de cultura y las competencias en la enseñanza de la lengua a través de diversas actividades. En el mismo sentido, también se pueden organizar los componentes de una tarea en relación con las competencias y actividades comunicativas de la lengua y adaptación de las actividades a los requisitos de acción práctica del enfoque adoptado por el MCERL. Por un lado, a partir de las actividades propuestas, el alumnado puede reflexionar acerca de distintas realidades, tomar conciencia de diferentes problemas y pensar en posibles soluciones. Por otro lado, el alumnado puede apreciar y respetar la diversidad cultural de modo que se promueva la integración de las personas culturalmente diferentes y se fomente la convivencia pacífica y la solidaridad para que se pueda enriquecer mientras aprende (Martínez Lirola, 2018).

4.3: Actividades y programas que se pueden desarrollar

4.3.1: Fase de iniciación y preparación

En primer lugar, se considera que la fase de iniciación y preparación es fundamental para tener una planificación clara y en común, así como las actividades que van a desarrollar. En este sentido, se proponen actividades organizativas con equipos de gestión como las siguientes:

1. Reunión del equipo de trabajo formado por el equipo directivo, la secretaría y el profesorado para tener una planificación en común.
2. Ofrecer varios recursos tanto materiales como espaciales para los estudiantes en el centro, por ejemplo: rincón de libros y actividad de “coffee time”.
3. Reunión del profesorado para diseñar las actividades y el sistema de evaluación.
4. Análisis de las nacionalidades de todos los estudiantes y los idiomas que cursan.
5. Acto de bienvenida.

6. Diseñar un blog para que sirva de apoyo e interacción a los estudiantes.
 - Responsables: el equipo directivo, el equipo de coordinación, la secretaría, el profesorado de diferentes secciones.
 - Beneficiarios: el centro, el profesorado, los estudiantes.
 - Temporalización: El acto de bienvenida se dispone la primera semana de cada curso.
 - Desarrollo de las actividades⁴:

Actividad 5: El acto de bienvenida se organiza al principio de cada cuatrimestre para todos los estudiantes del centro para darles la oportunidad de entrar en contacto y hacer extensivo el proyecto del Servicio de Idiomas en cuanto a sus objetivos de unir idioma y culturas y desarrollar la interculturalidad, como una competencia muy importante para los estudiantes. También se comenta el blog y los rincones a los alumnos para que los conozcan y busquen información que a ellos les interesa.

Actividad 6: El grupo de apoyo se forma basado en el blog diseñado. Al mismo tiempo, se pueden publicar “anuncios” para buscar un compañero y formar un pequeño grupo de apoyo. El objetivo es proporcionar a los alumnos los contactos necesarios para que puedan hacer intercambio de idiomas mientras los alumnos internacionales comparten información y experiencia con alumnos españoles interesados en estudiar en el extranjero.

⁴ Considerando la extensión, se ponen más detalles de las actividades en el Anexo III.

4.3.2: Fase de implementación

Teniendo en cuenta la importancia del proceso, en la fase de implementación, se va a presentar detalladamente cada una de las actividades que van a exponer⁵. Por ejemplo:

Actividad 1: Celebración de diferentes festivales culturales

Responsables	El equipo de trabajo incluso el equipo de coordinación, la secretaría y el profesorado, los estudiantes.
Beneficiarios	Los estudiantes que vienen de diferentes países y los estudiantes nativos, el profesorado.
Temporalización	Se organiza durante todo el curso distribuidos en diferentes meses.
Motivos	Los festivales culturales son una plataforma donde la gente de lugares distintos pueda conocer y apreciar los productos fundamentales de las otras culturas. Se puede ayudar a los alumnos a desarrollar una comprensión mutua, lo cual favorecerá la construcción de un centro respetuoso, tolerante y armonioso y de una comunidad educativa democrática y justa.
Desarrollo	-En primer lugar, de acuerdo con los idiomas que ofrece el centro y las nacionalidades de los alumnos, la secretaría cuelga carteles conmemorativos de las fiestas más relevantes de los países cuyas lenguas se imparten en el centro en el tablero de publicidad en la planta baja, de modo que los estudiantes notarán la información publicitaria cuando vayan a clase, lo que puede llamar su atención. Al mismo tiempo, los

⁵ Más actividades de esta fase están en el Anexo III.

	estudiantes internacionales de los países correspondientes también pueden cooperar para hacer algunos pósteres sobre las fiestas culturales y los cuelgan en la pared de publicidad para que todos puedan verlos. -En las clases, los profesores planifican unas actividades o ejercicios sobre los festivos para favorecer el conocimiento mutuo tanto cultural como lingüístico.
Evaluación	Por un lado, se puede evaluar a través de la participación de los estudiantes en el centro sus actitudes y comportamientos. Por otro lado, se pueden organizar pequeñas presentaciones en cada aula o pasar una encuesta de satisfacción.

Actividad 2: Talleres o charlas por estudiantes nativos de una lengua en particular sobre temas de interés para los alumnos de otros países

Responsables	Los estudiantes de otros países y los alumnos españoles que aprenden diferentes idiomas en el centro.
Beneficiarios	Los estudiantes, el profesorado, el equipo de coordinación.
Temporalización	Se organiza una vez cada mes durante todo el curso.
Motivos	Es una buena forma de favorecer la interacción mutua y el aprendizaje mutuo. Por un lado, los estudiantes nativos pueden profundizar en la comprensión de su propia cultura y establecer su confianza cultural mediante el proceso de hablar de diferentes temas o responder preguntas de estudiantes de otros países. Por otro lado, se puede ayudar a los estudiantes de otros

	países a promover el conocimiento de los aspectos de España y adaptarse mejor al nuevo entorno. También es una forma eficaz de mejorar el aprendizaje de idiomas.
Desarrollo	Cada mes, el equipo de coordinación ofrece un tema y determina el lugar para organizar la charla o el taller. Los alumnos participan en la actividad voluntariamente sin límite.
Evaluación	Se evalúa esta actividad a través de la observación de los efectos durante todo el proceso y el portafolio que los alumnos han creado con sus apuntes.

4.2.3: Fase de consolidación

En la fase de consolidación se pretende proponer varias actividades a final de curso como un complemento y evaluación. Las actividades son:

1. Presentaciones y exposiciones orales
 2. Concursos literarios o de fotografía cuya temática esté relacionada con algún aspecto de la competencia comunicativa intercultural.
 3. Acto de despedida.
- Personal implicado: El equipo de trabajo incluso el equipo de coordinación, la secretaría y el profesorado para planificar y organizar los concursos y los estudiantes.
 - Temporalización Las actividades en esta fase se organizan en el último mes del curso como una manera de consolidación y valoración.

➤ Desarrollo de la actividad 2:

El concurso literario o de fotografía se organiza entre todas las secciones en el último mes del curso, los alumnos pueden participar voluntariamente. El equipo de trabajo determina el contenido del concurso y la secretaría avisa a todos alumnos. El ganador recibe un premio y un certificado del centro.

4.4: Cronograma

Para una implementación del Proyecto en el centro y su posterior institucionalización, el proyecto se llevará a cabo al menos durante tres cursos, antes de que sea asumido por el Servicio de Idiomas y que forme parte de su trabajo.

Cronograma de modelo anual

Años		2019										2020						
Meses		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
Observación y detección																		
Entrevistas y distribución de cuestionarios																		
Análisis de cuestionario y el resultado de diagnóstico																		
Planificación de mejora																		
Fase de iniciación y preparación																		
Fase de implementación																		
Fase de consolidación																		
Evaluación del proyecto	Evaluación inicial																	
	Evaluación continua																	
	Evaluación fin de cada cuatrimestre																	

Cronograma de los siguientes dos años

Años		2020-2021						2021-2022					
Meses		8	10	12	2	4	6	8	10	12	2	4	6
		9	11	1	3	5	7	9	11	1	3	5	7
Fase de iniciación y preparación													
Fase de implementación													
Fase de consolidación													
Evaluación del proyecto	Evaluación inicial												
	Evaluación continua												
	Evaluación fin de cada cuatrimestre												
	Evaluación final												

4.5: Evaluación del proyecto

Para cualquier proyecto, el seguimiento y la evaluación son necesarios para asegurar la fiabilidad, la calidad y la sostenibilidad. Por este sentido, la evaluación de esta propuesta consiste en tres etapas: evaluación inicial, continua y final.

La evaluación inicial se realiza a través del cuestionario diseñado (Anexo I) para tener en cuenta la situación real y detectar las necesidades antes de realizar el proyecto al principio del curso.

La evaluación continua será llevada a cabo en cada una de las actividades, con una sencilla plantilla que rápidamente rellenarán los estudiantes y el profesorado poniendo cruces y, quien lo desee, poniendo alguna sugerencia. Se intenta encontrar los problemas de las actividades diseñadas y poner mejores ajustes y realizar cambios basándose en la participación, la observación, la actuación y la discusión de todos los agentes. También será necesario realizar una evaluación al finalizar cada curso, de manera que puedan identificarse los avances y las necesidades de mejora. Además, durante el proceso, son necesarios las reuniones continuas del equipo de trabajo para tomar decisiones y medidas oportunas que se adapten al desarrollo del proyecto.

La evaluación final del proyecto se realizará al final de los tres años para tener en cuenta los objetivos alcanzados, los efectos producidos, las dificultades aparecidas y las mejoras que se pueden generar. Se va a evaluar desde dos perspectivas: una del equipo docente y otra de la/os estudiantes. Por un lado, para el equipo de trabajo, se va a organizar una reunión final para que el equipo debata y reflexione. Con ello nos daremos cuenta de cuáles son realmente los fallos en la planificación, qué deberíamos modificar y lo que ha tenido éxito entre los alumnos.

Por otro lado, para el alumnado, las herramientas de evaluación del proyecto utilizadas serán el cuestionario de satisfacción y reflexión (Anexo III), el portafolio y el examen final. En cuanto al cuestionario y el portafolio, se requiere que los alumnos

reflexionen sobre su propio desarrollo de la competencia comunicativa intercultural en el proceso de aprendizaje en el centro a través del proyecto. Además, se motiva a los alumnos para que propongan consejos para mejorar y continuar el proyecto. Con respecto al examen, se van a integrar unos contenidos relacionados con unos conocimientos básicos culturales en el examen escrito y oral.

En general, se procura evaluar el proyecto de una manera global y fiable para revisar los objetivos establecidos y tener una mejora continua.

5. A modo de reflexión

Ha sido una satisfacción poder trabajar con el Servicio de Idiomas y poder compartir las inquietudes y problemas que han ido surgiendo, lo que me ha ayudado a cualificarme profesionalmente.

Aunque sólo he actuado en el proceso de planteamiento del proyecto, pero no en su desarrollo, he podido realizar numerosos aprendizajes:

- ✓ La relación y el diálogo con los responsables del Servicio de Idiomas me ha ayudado personalmente a saber cómo proceder cuando se ve la necesidad de realizar un cambio para que pueda llevarse a efecto.
- ✓ El contacto con los estudiantes y el profesorado me ha ayudado a desenvolverme en el entorno multicultural.
- ✓ Las prácticas han contribuido a que yo sea más consciente de las estrategias de la enseñanza de idiomas y de la organización de las clases.
- ✓ El proceso de diagnóstico en el centro me hace reflexionar a mi misma acerca de mi propia competencia comunicativa intercultural. El español es mi tercera lengua. He podido constatar que mi grado tanto de la competencia lingüística como de la competencia comunicativa intercultural en esta lengua ha mejorado después de este proceso.

- ✓ El proceso de las prácticas me ha permitido entender mejor la diversidad del alumnado y la importancia de la inclusión. Al mismo tiempo, me da mucha ilusión llevar a cabo de este proyecto en la vida real.

Con este Proyecto, se espera favorecer la apertura y la conciencia de los estudiantes hacia varias culturas y el conocimiento mutuo. Además, favorece que los estudiantes puedan ser conscientes de las semejanzas y diferencias entre diversas culturas y contextos y aprender unos de otros en el proceso de interacción. Al mismo tiempo, respecto a las actividades, estas pueden reducir los estereotipos, prejuicios y discriminaciones de los estudiantes hacia diferentes culturas y facilitar el aprendizaje del idioma del alumnado en el centro de Servicio de Idiomas y pueden ayudarles a adaptarse mejor en el nuevo entorno. También se puede cultivar un buen clima entre todos los agentes tanto en el centro como en las aulas. En general, es oportuno para desarrollar la competencia comunicativa intercultural.

Sin embargo, por las condiciones en ELE y la realidad de que cada cuatrimestre en los que los estudiantes cambian, en el proceso de aplicación, las actividades y los métodos pertinentes deben supervisarse y evaluarse de acuerdo con la situación real y los cambios para generar ajustes y mejoras. De igual manera, para la aplicación de las actividades y el cronograma también hay que basarse en el principio de democracia con el consenso de todos los agentes del centro. Asimismo, hay que ser flexible, es decir, no todas las actividades van a realizarse en el mismo momento, sino que se desarrollarán adecuadamente, de acuerdo con los cambios y la situación real del centro.

6. Referencias bibliográficas

- Aguaded, E. M. (2006). La educación de competencias básicas para el desarrollo de la ciudadanía intercultural en la ESO. *Actas del V Congreso Internacional Educación y Sociedad: Retos del s. XXI*, Universidad de Granada.
- Aguaded, E., De la Rubia, P. y González, E. (2012). Análisis de las competencias interculturales en la Formación del profesorado. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*. Número Monográfico, Octubre, 2012, pp. 156-171. Recuperado de: <http://www.revistareid.net/monografico/n2/REIDM2art8.pdf>
- Aguado, T. (2003). *Pedagogía Intercultural*. Madrid: McGraw Hill.
- Alsina, M. R. (1997). Elementos para una comunicación intercultural. *Revista CIDOB d'afers internacionals*, (36), 11-21.
- Alsina, M. R. (2006). Comunicación intercultural: de los prejuicios a la eficacia. In *Hacia el aula intercultural: experiencias y reflexiones* (pp. 129-152). *Ministerio de Educación y Ciencia*.
- Barrios, J. C., Barreto, C. R., y Serrano, F. D. P. (2016). Competencia intercultural de estudiantado de educación superior: un estudio en la Universidad del Norte (Barranquilla, Colombia). *Encuentros*, 14(2), 159-174.
- Benito, A. B. G. (2009). La competencia intercultural y el papel del profesor de lenguas extranjeras. In *El profesor de español LE-L2: Actas del XIX Congreso Internacional de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (ASELE): Cáceres, 24-27 de septiembre de 2008* (pp. 493-506). Servicio de Publicaciones.
- Bennett, J. M., y Bennett, M. J. (2004). *Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity* (pp. 147-165).
- Byram, M. (1995). Acquiring intercultural competence. A review of learning theories. *Intercultural competence*, 1, 53-70.

- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Byram, M., Nichols, A. y Stevens, D. (2001). *Developing intercultural competence in practice*. Clevedon Buffalo: Multilingual Matters.
- Cen, Yunqiang. (2005). *Basic theory of linguistics*. Beijing: Beijing Normal University Press.
- Chen, G. M., y Starosta, W. J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 353-383.
- Chen, G. M., Starosta, W. J., Lin, D. y You, Z. (1998). *Foundations of intercultural communication*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Clouet, R. (2013). Understanding and assessing intercultural competence in an online environment: a case study of transnational education programme delivery between college students in ULP GC, Spain, and ICES, France. *Revista española de lingüística aplicada*, (26), 139-158.
- Consejo de Europa (2002). Marco común europeo de referencia para las lenguas. *Strasburgo: Consejo de Europa, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte/Instituto Cervantes*.
- Corbett, J. (2003). *An intercultural approach to English language teaching (Vol. 7)*. Multilingual matters.
- Essomba, M. (2008). *10 ideas clave la gestión de la diversidad cultural en la escuela* (Colección Ideas Clave Serie Temas transversales/Educación para la ciudadanía (5). Barcelona: Graó.
- Fernández, M., & Vázquez, O. (2015). La competencia intercultural en el ámbito de los servicios sociales comunitarios. *Tesis en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Sociológicas*. Universidad de Huelva, España.
- Flores, W. M. (2015). La filosofía de la interculturalidad en la educación. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(1).

- Guilherme, M. (2000). "Intercultural competence" en M.Byram (ed.). Routledge Encyclopedia of Language Teaching and Learning. *London and New York: Routledge*, 297-300.
- Jackson, J. (2014). *Introducing language and intercultural communication*. London New York, NY: Routledge.
- Liu, L. (2004). En el cultivo de la competencia comunicativa intercultural en la enseñanza de idiomas extranjeros. *Qufu Normal University*.
- Luo, Changpei. (2004). *Language and Culture*. Beijing: Beijing Publishing House
- Martínez Lirola, M. (2018). La importancia de introducir la competencia intercultural en la educación superior: Propuesta de actividades prácticas. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*.
- Martínez, J. (2014). Aproximación al concepto de competencia comunicativa intercultural (CCI). *Matices En Lenguas Extranjeras*, (8), 83-n/a. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1801865043?accountid=14478>
- Meyer, M. (1991). Developing transcultural competence: Case studies of advanced foreign language learners. *Multilingual Matters*.
- Moreno, J. C. (2013). Competencias interculturales, currículo y agentes participantes en el sistema educativo. *In Diversidad cultural y educación intercultural* (pp. 201-224).
- Oroza, A. M. (2018). El componente intercultural en la clase de español como Lengua Extranjera. Una experiencia con alumnos marroquíes.
- Paricio Tato, M. S. (2014). Competencia intercultural en la enseñanza de lenguas extranjeras.
- Priegue Caamaño, D. y Leiva Olivencia, J. J. (2012). Las competencias interculturales en la sociedad del conocimiento: reflexiones y análisis pedagógico. *Edutec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (40), a207. <https://doi.org/10.21556/edutec.2012.40.370>.

- Quintriqueo, S., Torres, H., Sanhueza, S., y Friz, M. (2017). Competencia comunicativa intercultural: formación de profesores en el contexto poscolonial chileno. *Alpha (Osorno)*, (45), 235-254.
- Rehaag, I. (2007). *El pensamiento sistémico en la asesoría intercultural: la aplicación de un enfoque teórico a la práctica*. Editorial Abya Yala.
- Sanhueza, S., Paukner, F., San Martín, V. y Friz, M. (2012). Dimensiones de la competencia comunicativa intercultural (CCI) y sus implicaciones para la práctica educativa. *Folios*, (36), 131-151.
- Servicio de Idiomas UAM (s.f.). Calidad. *Universidad Autónoma de Madrid*. Recuperado de: <http://www.uam.es/UAM/Calidad/1446746994263.htm?language=es&nodepath=Calidad>
- Touriñán, J. M. (2010). Familia, escuela y sociedad civil. Agentes de educación intercultural. *Revista de investigación en educación*, (7), 7-36.
- Trujillo Sáez, F. (2005). En torno a la interculturalidad: reflexiones sobre cultura y comunicación para la didáctica de la lengua.
- UNESCO, L. (2006). Directrices de la UNESCO sobre la educación intercultural. Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147878_spa.
- Vilá Baños, R. (2005). *La Competencia Comunicativa Intercultural*. Un estudio en el primer ciclo de la ESO. Universitat de Barcelona.
- Vilá, Baños, R. (2006). La dimensión afectiva de la competencia intercultural en la Educación Secundaria obligatoria. Escala de sensibilidad intercultural. *Revista de investigación educativa*. 24 (2), pp.353-372.
- Vinagre, M. (2014). El desarrollo de la competencia intercultural en los intercambios telecolaborativos. *RED: Revista de Educación a Distancia*, (41), 2-22.

Wang, Yong. (2009). Analysis of the Teaching Strategies of Chinese as a Foreign Language. *Journal of social science of Jiamusi University*, (27), 144.

Yang, Y. (2009). The defining and assessment of intercultural communicative competence. Beijing: *Beijing Language and Culture University*.

ANEXOS

Anexo I: Cuestionario para detectar las necesidades de crear un proyecto de interculturalidad en el Servicio de Idiomas de la UAM

Estimados profesora/es y estudiantes del Servicio de Idiomas:

Me llamo Boran Yin, estudiante del Máster en Calidad y Mejora de la Educación de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la UAM y alumna de prácticas en la sección de Español del Servicio de Idiomas.

En estos momentos estoy realizando un estudio sobre la competencia comunicativa intercultural de los alumnos del Servicio de Idiomas para mi Trabajo final de Máster. Para detectar las necesidades y crear una propuesta de mejora, me gustaría contar con su opinión para desarrollar el estudio.

Les garantizo el total anonimato de sus respuestas. Estas serán analizadas junto con las respuestas del resto de participantes en esta investigación.

Muchas gracias por su colaboración.

Encuesta para los profesores del Servicio de Idiomas:

En cuanto al programa que imparte en sus clases:

- ¿Incluye competencias o contenidos interculturales o sobre la competencia comunicativa intercultural?
- ¿Cree que deberían incluirse? ¿Por qué?
- ¿Cree que cultivar la competencia comunicativa intercultural es importante para los estudiantes que aprenden otro idioma?

En el centro:

- ¿Hay un proyecto intercultural en la sección de la que usted es profesor/a?
- ¿Cree que sería positivo proponer un proyecto de interculturalidad en el centro para desarrollar la competencia intercultural de los estudiantes?
- ¿Considera que determinados contenidos interculturales debieran estar presentes en el aprendizaje por su significatividad para aprender un idioma? ¿Cuáles?

CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Preguntas para los alumnos del Servicios de Idiomas:

Información personal:

- ¿Cuánto tiempo llevas en España (si vienes de otros países)?
- ¿Cuánto tiempo llevas estudiando el idioma en este centro?
- ¿Qué nivel del idioma estudias en el centro?
- ¿Por qué has elegido estudiar el idioma en este centro?
- ¿Cuál crees que es el objetivo final de aprender un idioma?
- ¿Has sentido o sientes ansiedad, frustración, miedo, etc., por estudiar fuera de tu país en un entorno nuevo?
- ¿En qué situaciones hablas el idioma que estás aprendiendo?
- ¿Hablas el idioma que estás aprendiendo con nativos?
- ¿Conoces otras culturas? ¿Tienes interés por conocer el modo de vida de otras personas y por presentar tu cultura propia a otros?
- Cuando te enfrentas a las diferencias entre tu cultura y las demás, ¿Crees que es difícil no juzgarla basándonos en los estereotipos y prejuicios que tenemos sobre ella?
- ¿Crees que eres capaz de analizar una cultura diferente a la tuya de forma crítica, superando estereotipos y prejuicios?

En clase:

- ¿Cómo te sientes en clase con los compañeros de otros países?
- ¿Crees que el/la profesor/a presta atención a la diferencia cultural de los estudiantes? Por favor, comenta tu respuesta.
- ¿Se organizan actividades interculturales en la clase para que los alumnos conozcan las culturas de sus compañeros y aprendan unos de otros?
- ¿Ha habido en tu clase algún malentendido intercultural? ¿Cómo se solucionó?
- ¿Ha cambiado tu percepción sobre determinadas culturas después de compartir

clase con las personas de otros países?

- Las clases del idioma te han ayudado a:
 - a) Sentirte más cómodo en un nuevo entorno cultural.
 - b) Entender mejor los comportamientos de las personas.
 - c) Abrir la mente hacia la cultura nativa.
 - d) Abrir la mente hacia otras culturas.
- En relación al desarrollo de la competencia comunicativa intercultural, además de las opciones anteriores, las clases te han ayudado a _____
- ¿Crees que es importante cultivar la competencia comunicativa intercultural cuando se aprende un idioma?
- En tu opinión, ¿qué actividades o programas se pueden llevar a cabo para desarrollar la competencia comunicativa intercultural de los estudiantes?

Anexo II: Resultado del cuestionario con las preguntas que se consideran importantes

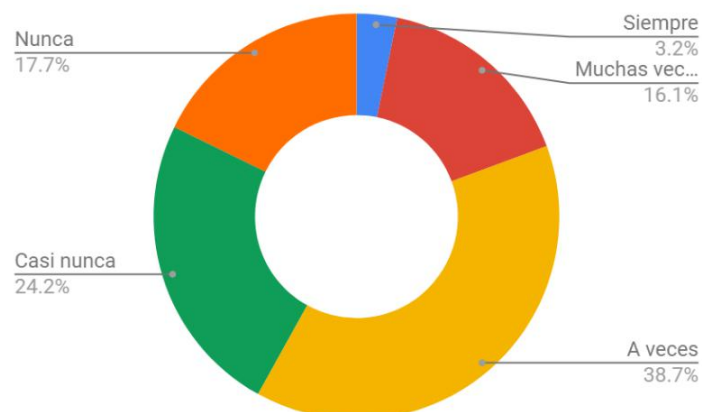
¿Cuál crees que es el objetivo final de aprender un idioma?

- Aprender gramática.
- Poder comunicarse con muchas personas diferentes en ámbitos de la vida cotidiana y profesional y acceder a mucha más información y desarrollar capacidades de aprendizaje.
- Conseguir mejores oportunidades en el futuro, tanto laborales como personales.
- Ser capaz de desenvolverse bien en cualquier situación que requiera del uso de ese idioma.
- Abrir las puertas a otras culturas y es más fácil entenderte con otras personas, tanto fuera como dentro de España.
- Ser capaces de hablar sin miedo y con cierta fluidez el idioma que estudiamos.
- Poner en contacto con otras personas y otras culturas.
- Ampliar sus fronteras, conectarse con nuevos pueblos y culturas, leer libros y periódicos en el idioma para mayor autenticidad.
- Tener la oportunidad de incrementar la comunicación con más personas en todo el mundo, también nativos que no hablan otros idiomas.
- Tener más capacidad de adaptarse mejor en el país en que se habla este idioma y más posibilidades de estudiar y trabajar alrededor del mundo.

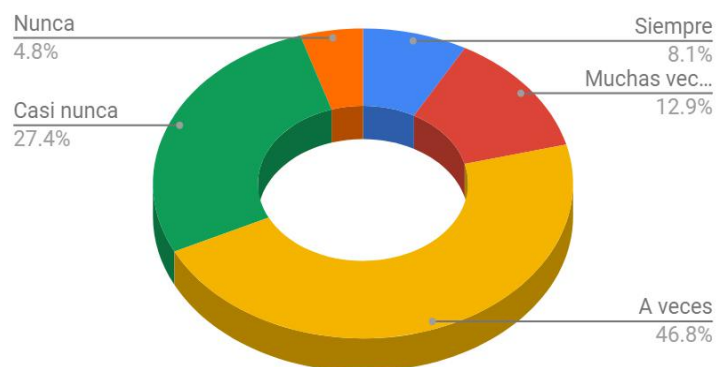
¿En qué situaciones hablas el idioma que estás aprendiendo?

- Todos los días
- En clase
- En la vida normal en mi casa etc.
- Con la/os amiga/os que he conocido.
- En charlas, conferencias científicas, etc.
- En viaje.
- En mi día a día apenas hablo inglés, salvo para alguna exposición oral en clase
- No hablo mucho, pero sí leer artículos científicos, blogs y ver vídeos, series y películas.
- En redes sociales, con estudiantes internacionales, cuando viajo fuera de España.
- En el trabajo, presentaciones, etc., también con algún amigo
- Suelo escuchar más que hablar el idioma

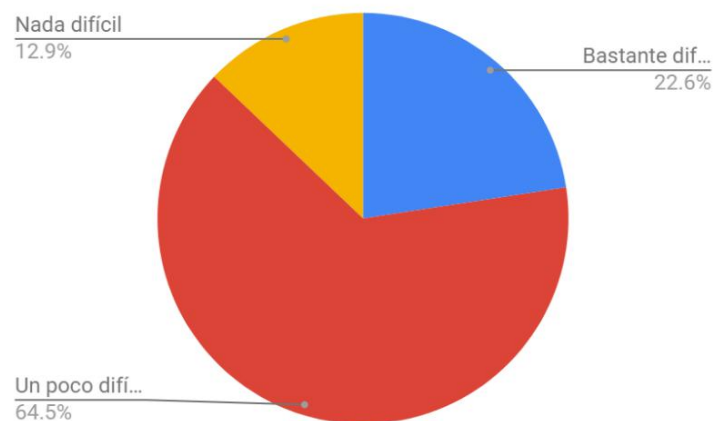
¿Has sentido o sientes ansiedad, frustración, miedo, etc., alguna vez por estudiar fuera de tu país, en un entorno nuevo?



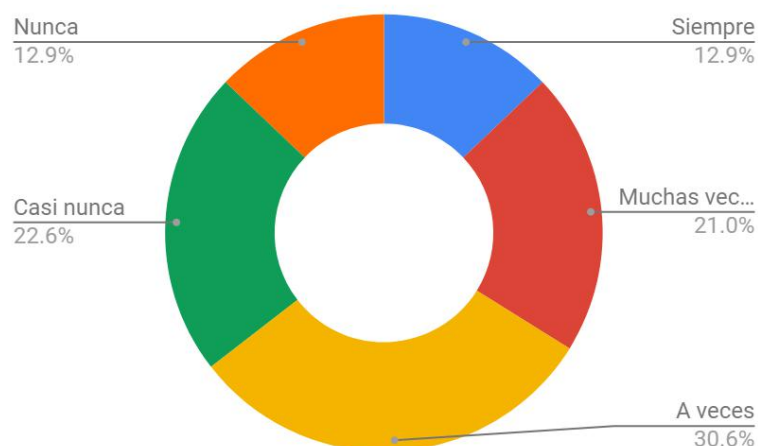
¿Hablas con personas cuya primera lengua es la lengua que estás aprendiendo?



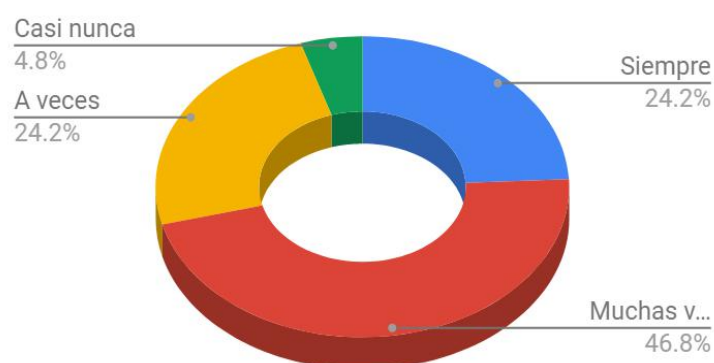
Cuando nos enfrentamos a diferencias entre nuestra cultura y las demás, ¿crees que es posible no juzgar la otra cultura basándonos en los estereotipos y prejuicios que podamos tener sobre ella?



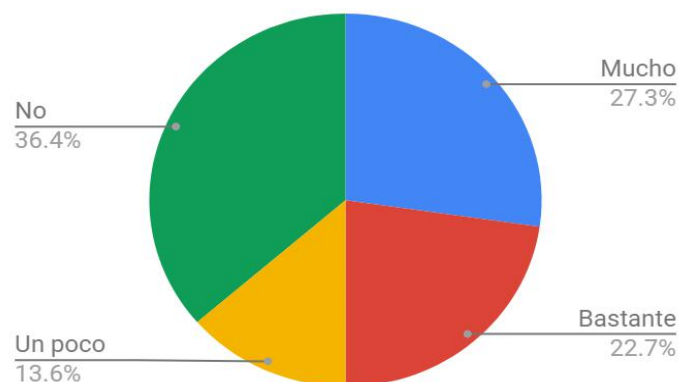
¿Se organizan actividades interculturales en la clase para que los alumnos conozcan las culturas de sus compañeros y aprendan unos de otros?



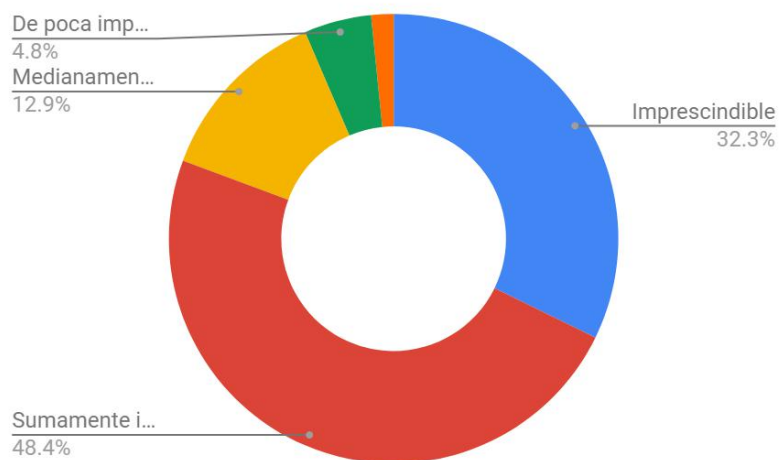
¿Crees que eres capaz de analizar una cultura diferente a la tuya de forma crítica, superando estereotipos y prejuicios?



Después del curso, ¿ha cambiado tu percepción sobre la/s cultura/s donde se habla la lengua que estudias?



¿Crees que es importante cultivar la competencia comunicativa intercultural cuando se aprende un idioma?



En relación al desarrollo de la competencia comunicativa intercultural, además de las opciones anteriores, las clases te han ayudado a...

- Luchar con el miedo y la vergüenza de hablar español en frente de otras personas
- Puedo entender y aprender mejor el español.
- Conocer a la cultura española
- Aceptar y tolerar las diferencias entre nuestros estilos de vida y estilos de comunicación. Ser más abierto y aceptante para nuevas culturas y costumbres.
- Para hablar y interactuar con personas de otros entornos.
- Me han enseñado como ponerme mejor sobre las diferentes situaciones
- Expresarme en manera más clara y sin tener miedo de ningún tipo
- Entender un poco más la situación política, cultural y social, sus principales debates y las posiciones más frecuentes en estos.
- Aprender sobre otros temas además del propio idioma
- Cambiar la perspectiva en cuanto a aprender un idioma de formas diferentes.
- Poder disfrutar de un ocio de mayor calidad, pudiendo leer o ver películas y series en otros idiomas.
- Culturalmente estas clases no me han aportado mucho.
- Involucrarme en seguir investigando sobre temas de esa cultura nueva.
- Perder el miedo al intentar expresarme, sin sentir la presión de lo que otros puedan pensar.
- Mejorar relaciones

Anexo III: Más actividades para las tres fases del proyecto

Fase de iniciación y preparación

1. Reunión entre el equipo de trabajo incluido el equipo directivo, la secretaría y el profesorado para tener una planificación en común.
2. Ofrecer varios recursos tanto materiales como espaciales para los estudiantes en el centro, por ejemplo: rincón de libros y actividad de “coffee time”.
3. Reunión del profesorado para diseñar las actividades y el sistema de evaluación.
4. Análisis de las nacionalidades de todos los alumnos y los idiomas que cursan.

Responsables	El equipo directivo, el equipo de coordinación, la secretaría; el profesorado de diferentes secciones.
Beneficiarios	El centro, el profesorado, los estudiantes.
Temporalización	Todas las actividades en la etapa de iniciación se comienzan unos días antes y al principio del curso: -Las reuniones y el diseño de actividades y el blog se organizan dos semanas antes de empezar el curso de cada cuatrimestre y un mes después del comienzo. -Los recursos se ofrecen todo el curso. -El análisis empieza en cuanto los alumnos se han matriculado de los cursos.
Desarrollo de las actividades	<i>Actividad 1, 3 y 4:</i> En primer lugar, es necesario organizar varias reuniones del equipo de trabajo en el centro para tener una planificación en común y confirmar las actividades que se van a desarrollar, el sistema de evaluación y la forma de elaborar en cada sección. Sería recomendable que todos los

	profesores pudieran participar activamente y expresar sus ideas para formar un proyecto en el que todos alumnos en el centro puedan trabajar y comunicarse juntos, con el fin de fomentar su aprendizaje de idiomas junto con el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural. <i>Actividad 2:</i> El equipo de trabajo es responsable de ofrecer más recursos materiales para el alumnado. En este sentido, el centro puede construir un rincón de información con libros, revistas, periódicos, pósteres, etc. en varios idiomas para presentar distintas culturas de diferentes países. El blog también juega un papel importante para ofrecer más información útil. En cuanto a los recursos espaciales, en la planta baja, se puede establecer un rincón de “coffee time”. La secretaría cada día propone un tema determinado, los alumnos se pueden juntar y comunicarse cuando están esperando el comienzo de clase en unos minutos, así que se ofrece a los estudiantes una plataforma para interactuar.
--	--

Fase de implementación

Actividad 3: Actividades y ejercicios centradas en contenidos interculturales

Personal implicado	El alumnado, el profesorado.
Temporalización	Durante todo el curso en las clases.
Recursos	Libros, cuaderno de ejercicios, lecturas, periódicos y revistas, audiovisuales como películas, programas de televisión, power point, fotografías etc.
Desarrollo	Es importante que en la clase también se tenga en cuenta la integración de la competencia comunicativa intercultural con las cuatro destrezas (leer, escribir, escuchar y hablar), por ejemplo: ejercicios, debates, exposiciones, etc. También, es recomendable usar diversas herramientas como lectura de noticias, películas, vídeos con desarrollo de debates posteriores.
Evaluación	Para evaluar la adquisición de esta actividad, hay que enfocar el aprendizaje de los alumnos diariamente. Se pueden integrar contenidos culturales en los ejercicios diarios y en el examen final.

Actividad 4: Actividades de reflexión

Personal implicado	Los estudiantes, el profesorado,
Motivos	Es una forma eficaz para favorecer la interacción de los estudiantes dentro del aula, especialmente en la sección de español cuyos estudiantes son de diferentes países con la característica de diversidad cultural. También se puede fomentar la motivación de los estudiantes y cultivar un clima agradable en el aula. A través de la reflexión, es eficaz para desarrollar una conciencia crítica acerca de diferentes culturas.
Temporalización	Durante todo el curso en la clase.
Desarrollo	-En clase, se organizan pequeños grupos formados por alumnos procedentes de un país para tratar una perspectiva cultural de sus países y luego puesta en común con todo el grupo. -En las actividades, también se divide en grupos pluriculturales. Los profesores proponen un tema y los alumnos discuten sobre ellos desde diferentes puntos de vista. Hay que tener en cuenta el equilibrio de los niveles de los alumnos dentro de un grupo.
Evaluación	Las tareas y ejercicios en grupo; Al final de las actividades pertinentes, se requiere que los alumnos hagan una reflexión sobre lo que piensan y aprenden a través de la metacognición.

Fase de consolidación

Personal implicado	El equipo de trabajo incluido el equipo de dirección, la secretaría y el profesorado para planificar y organizar los concursos y los estudiantes.
Temporalización	Las actividades en esta fase se organizan en el último mes del curso como una manera de consolidación y valoración.
Desarrollo de las actividades	1. Se considera que la presentación y exposición son una buena manera para saber y consolidar la adquisición tanto de la competencia comunicativa intercultural como de las cuatro destrezas cuando se aprende un idioma. En cada aula al final de curso, el profesorado requiere que los alumnos presenten un tema que a ellos les interese sobre diferentes aspectos de un país o una cultura, usando los conocimientos lingüísticos, gramaticales y culturales que han aprendido en clase. 3. Al final del curso se organiza el acto de despedida donde los estudiantes llevaran sus mejores trabajos: poesías, canciones, un libro escrito, etc., realizadas en el idioma que están aprendiendo.
Evaluación	Las presentaciones y exposiciones en clase; Los concursos los evalúan los profesores y las votaciones de otros alumnos; Los trabajos finales que los estudiantes realizan.

Anexo IV: Encuesta de satisfacción y reflexión

Estimada/o estudiante:

En este cuestionario aparecen diversos enunciados que pueden expresar tu nivel de satisfacción con el Proyecto de Innovación para el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural del alumnado en este centro. Contesta a cada uno de acuerdo a las escalas que se presentan (tacha el cuadro que corresponda a tu respuesta).

¡Muchas gracias por tu colaboración!

- 1= MUY EN DESACUERDO
 2= EN DESACUERDO
 3= NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO
 4= DE ACUERDO
 5= MUY DE ACUERDO

	1	2	3	4	5
El desarrollo de la competencia comunicativa intercultural es sumamente importante cuando aprendemos un idioma, en especial en un nuevo entorno.					
El Servicio de Idiomas ha ofrecido más oportunidades para que puedas comunicarte con otros estudiantes en el centro.					
Los recursos que ha ofrecido el centro son adecuados.					
Los recursos que ha ofrecido el centro son suficientes.					
El equipo de trabajo se interesa por cultivar la competencia comunicativa intercultural de los estudiantes del centro.					
Se organizan actividades interculturales en la clase para que los alumnos conozcan las culturas de sus compañeros y aprendan unos de otros.					
Las actividades organizadas en el centro son favorables a desarrollar tu competencia comunicativa intercultural.					
Las actividades organizadas en el aula son favorables a desarrollar tu competencia comunicativa intercultural.					
Eres más capaz de analizar una cultura					

diferente a la tuya de forma crítica, superando estereotipos y prejuicios después del proyecto					
El proyecto que se ha propuesto ha bajado la ansiedad, frustración, miedo, etc. por estudiar fuera de tu país en un entorno nuevo.					
Las actividades desarrolladas han facilitado la comunicación con el alumnado en el centro y en tu vida diaria.					
Por algún aspecto, las actividades te han ayudado a aprender el idioma que estudias en el Servicio de Idiomas.					
Después del este proyecto, ha cambiado tu percepción sobre tus compañero/as y su/s cultura/s de origen.					
Cuando te enfrentas a diferencias entre nuestra cultura y las demás, eres más consciente de no juzgar la otra cultura basándote en los estereotipos y prejuicios que puedas tener sobre ella.					
Tienes más confianza de comunicarte con los estudiantes del centro que aprenden otros idiomas en el centro.					
Tienes más confianza de comunicarte con los nativos que hablan el idioma que estás aprendiendo.					
En general, estas satisfecho/a con las actividades desarrolladas de este proyecto.					
¿Cuáles son las actividades desarrolladas del proyecto que más te han gustado?					
Según tu punto de vista, ¿qué aspectos se puede mejorar en cuanto a la competencia comunicativa intercultural de este proyecto?					
En tu opinión, ¿qué otras actividades o programas se pueden llevar a cabo para desarrollar la competencia comunicativa intercultural de los estudiantes?					